

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)
«Профессиональная этика и этикет»**

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

**с направленностью (профилем)
Гостиничная деятельность**

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-22

Тула 2022 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Разработчик:

Пономарева И.Ю., зав. каф. ТИГ,
канд. техн. наук, доцент,
профессор ТулГУ
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

1. Описание фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) включает в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю). Указанные контрольные задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), установленных в соответствующей рабочей программе дисциплины (модуля), а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

2. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.1)

1. Какой древнегреческий ученый впервые употребил термин «этика»:
 - а) Пифагор;
 - б) Эмпедокл;
 - в) Аристотель?
2. Выберите из списка слов наиболее подходящие к характеристике термина «этика»:
 - а) толерантность;
 - б) мораль;
 - в) право;
 - г) свобода действий;
 - д) смысл жизни;
 - е) совесть.
3. В центре морали стоит соотношение:
 - а) правового и неправового;
 - б) эстетичного и неэстетичного;
 - в) должного и сущего.
4. Какие из перечисленных факторов можно отнести к факторам действия совести:
 - а) побуждающий фактор;
 - б) природный фактор;
 - в) социальный фактор;
 - г) запрещающий фактор;
 - д) корректирующий фактор;
 - е) моральный фактор?
5. Внутренняя уверенность в собственной ценности, чувство самоуважения, проявляющиеся в сопротивлении всяким попыткам посягнуть на свою индивидуальность и определенную независимость – это:
 - а) мораль;
 - б) совесть;
 - в) честь;
 - г) ответственность;
 - д) достоинство.
6. Определите, что не входит в структуру профессиональной этики:
 - а) отношение людей к труду;
 - б) мотивация трудовой деятельности;
 - в) управленческо-производственная регламентация трудовых обязанностей;

- г) средства реализации целей (обучение, воспитание, пример);
 - д) политические взгляды работников;
 - е) оценка результатов деятельности;
 - ж) теоретическая разработка вопросов профессиональной этики в связи с развитием общественного производства, углублением разделения труда;
 - з) семейные отношения.
7. Свод норм правильного, одобряющего поведения, считающегося уместным для человека той или иной профессии называется:
- а) Устав этики;
 - б) Закон этики;
 - в) Кодекс этики;
 - г) Норма этики.
8. На каком уровне специалисты рассматривают моральные отношения между субъектами, обладающими разными характеристиками и свойствами:
- а) микроуровне;
 - б) макроуровне;
 - в) горизонтальном уровне;
 - г) вертикальном уровне?
9. Предметом этики предпринимательства или этики бизнеса являются:
- а) специфические человеческие цели и взаимосвязь средств их достижения с этими целями для систематического получения в условиях экономических рыночных отношений дохода или иных выгод, развития и расширения сферы деятельности;
 - б) специфические экономические цели и взаимосвязь средств их достижения с этими целями для систематического получения в условиях экономических рыночных отношений дохода или иных выгод, развития и расширения сферы деятельности;
 - в) специфические социальные связи цели и взаимосвязь средств их достижения с этими целями для систематического получения в условиях экономических рыночных отношений дохода или иных выгод, развития и расширения сферы деятельности.
10. Нормы и правила, имеющие организационно-прикладной, технологический характер, включают:
- а) создание атмосферы открытости и свободы общения между менеджерами и сотрудниками фирмы;
 - б) культуру ведения деловой и служебной переписки;
 - в) поддержание у сотрудников фирмы чувства своей причастности к положительным изменениям в коллективе;
 - г) практические навыки и умения по проведению деловых переговоров, подготовке и заключению контрактов, договоров.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.2)

1. Аббревиатура Re означает:
 - а) относительно;
 - б) что касается;
 - в) благодарю;
 - г) искренне Ваш.
2. Страна – родиной современных форм деловой переписки:
 - а) Франция;
 - б) Англия;
 - в) Германия;
 - г) Россия.
3. Какой порядок представления уместен при знакомстве оратора с аудиторией:
 - а) вначале представляют оратора аудитории, а, затем, оратору всех присутствующих;

- б) вначале представляют оратору всех присутствующих, а, затем, оратора аудитории;
 - в) односторонний: представляют только оратора аудитории;
 - г) представляют только присутствующих оратору?
4. Надпись, которая используется после фамилии адресата в Англии, если необходимо послать письмо лично корреспонденту:
- а) personal;
 - б) private;
 - в) esquire.
5. Умение вести себя в различной обстановке в соответствии с пониманием того, что может доставить другому человеку неприятность, умение понять другого – это:
- а) благовоспитанность;
 - б) благородство;
 - в) чувство такта;
 - г) порядочность.
6. Если человек назначается на руководящую работу, то:
- а) он сам знакомится со своими заместителями и помощниками;
 - б) ему представляют его заместителей и помощников, называя их должности и направления работы;
 - в) заместители и помощники сами представляются новому руководителю;
 - г) весь коллектив данного предприятия, включая технический персонал, поочередно знакомится с новым руководителем.
7. На официальных встречах после представления человек, которому представляют нового знакомого, называет свою фамилию и добавляет:
- а) «Рад с Вами познакомиться»;
 - б) «Теперь мы с Вами знакомы»;
 - в) «А кого Вы ещё знаете из присутствующих?»;
 - г) «Хотелось бы еще раз Вас увидеть».
8. Сокращение Е.М., употребляемое при написании должностей и званий в деловой корреспонденции, означает:
- а) инженер;
 - б) горный инженер;
 - в) адвокат, поверенный в делах;
 - г) инженер-строитель.
9. Главный реквизит бланка деловой корреспонденции:
- а) номер расчетного счета;
 - б) адрес фирмы;
 - в) наименование предприятия;
 - г) заключительная формула вежливости.
10. Надпись, которая ставится в конце письма, если после его написания необходимо сообщить дополнительную информацию:
- а) P.S;
 - б) Esq;
 - в) V.C;
 - г) Re;
 - д) R.S.V.P.

3. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.1)

1. К основным задачам этики относятся:

- а) обучение морали;
- б) описание морали;
- в) изменение норм морали;
- г) объяснение морали.

2. Выберите правильный на ваш взгляд термин, соответствующий данному определению: целостный образец нравственного поведения, к которому люди стремятся, считая его наиболее разумным, полезным, красивым – это:

- а) нравственный идеал;
- б) политический идеал;
- в) эстетический идеал;
- г) общественный идеал.

3. Личное отношение к долгу, к возложенным на человека обязанностям – это:

- а) мораль;
- б) совесть;
- в) ответственность;
- г) честь;
- д) достоинство.

4. Высшее проявление человеческого достоинства – это:

- а) воспитанность;
- б) добропорядочность;
- в) толерантность;
- г) благородство;
- д) благовоспитанность.

5. К задачам профессиональной этики можно отнести:

- а) раскрытие объективных причин возникновения, закономерностей и тенденций развития профессиональной морали;
- б) раскрытие объективных причин возникновения, закономерностей и тенденций развития философии;
- в) конкретизация общеэтических категорий, принципов и норм применительно и с учетом различных видов трудовой деятельности;
- г) раскрытие характера воздействия общеэтических принципов и норм на практику профессиональных отношений.

6. Этическое регулирование управленческой деятельности характеризуется:

- а) разнообразием видов деятельности на разных уровнях управленческой иерархии;
- б) творческим характером управленческой деятельности, осуществляемой в условиях часто меняющейся обстановки;
- в) антипрогностической природой управленческих задач;
- г) незначительной ролью коммуникативной функции.

7. Что является основной целью проведения приемов?

- а) Прием пищи
- б) Дегустация напитков
- в) Углубление и расширение контактов, получение нужной информации в неофициальной обстановке

8. Какой из перечисленных приемов считается наиболее почетным?

- а) «Бокал шампанского»
- б) «Обед»
- в) «Завтрак»
- г) «Обед-буфет»
- д) «А ля фуршет»
- е) «Ужин»

9. Через какой период времени после получения приглашения следует давать ответ на него?

- а) через 1 месяц
- б) через 1 неделю
- в) через 1,5 – 2 недели
- г) через 3-5 дней

10. За какие места за столом на приеме с участием женщин и мужчин не следует сажать женщину?

- а) на торцы стола, если там не сидят мужчины
- б) рядом со своим супругом
- в) на последние по почетности места за столом

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.2)

1. Трубку телефонного аппарата в офисном помещении следует снимать:

- а) после первого-второго сигнала;
- б) после четвертого-пятого сигнала;
- в) после седьмого-восьмого сигнала.

2. Аббревиатура R.S.V.P. в деловой корреспонденции означает:

- а) примите уверения в высоком уважении;
- б) приглашается с супругой;
- в) просьба ответить;
- г) форма одежды – парадная.

3. Форма написания даты, присущая американскому деловому стилю:

- а) год, число, месяц;
- б) год, месяц, число;
- в) число, месяц, год;
- г) месяц, число, год.

4. Последовательность написания адреса на письме, отправляемом за рубеж:

- а) страна, индекс, город, улица, номер дома, имя;
- б) имя, номер дома, улица, город, индекс, страна;
- в) имя, индекс, страна, город, улица, номер дома;
- г) индекс, страна, имя, город, улица, номер дома.

5. Правила сервировки сыр на приеме «Бокал вина с сыром:

- а) сыр комнатной температуры нарезается тонкими ломтями и раскладывается на большом блюде;
- б) сыр комнатной температуры кладется на блюдо большими кусками и к каждому сорту подается свой нож;
- в) охлажденный сыр нарезается тонкими ломтями и раскладывается на большом блюде;
- г) охлажденный сыр кладется на блюдо большими кусками и к каждому сорту подается свой нож.

6. Вина, которые подают к блюдам из баранины и дичи:

- а) сухие и полусухие красные вина;
- б) крепленые красные вина;
- в) сухие белые или розовые вина;
- г) десертные вина.

7. Надпись на приглашении, означающая необходимость прибыть во фраке:

- а) White tie;
- б) Black tie;
- в) After Five (A5);
- г) Undress.

8. Как следует поступить, если звонит телефон в то время, когда вы говорите по другому телефону?

9. Вы позвонили лицу, которое вас об этом попросило, а его не оказалось на месте, или он не может подойти к телефону. Как поступить в такой ситуации?
10. В офисе звонит телефон. Как должен вести себя сотрудник при ответе на звонок?

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.3)

1. Как следует расположить столовые приборы, если Вы прервали трапезу, но она еще не закончена:



а)



б)



в)

2. Какой бокал следует выбрать для белого сухого вина:



а)



б)



в)

3. В полученном приглашении на торжественный прием был указан дресс-код Black Tie. Выберите соответствующую этому дресс-коду одежду:



а)



б)



в)

4. Проанализируйте выполненную рассадку на торжественном приеме членов делегаций и приглашенных (1-4 – прибывшая делегация; 1*-4* – принимающая делегация; (1*) – хозяйка приема; 3₁* и (3*) – приглашенные; женщины помечены цифрами в скобках) и найдите правильный комментарий:



- а) необходимо поменять местами (4) и (2*);
- б) необходимо поменять местами 2* и (4*);
- в) необходимо поменять местами (4*) и (3*);
- г) необходимо поменять местами 3* и 3₁*;
- д) необходимо поменять местами 1 и 2;
- е) все участники приема расположены за столом правильно.

5. Какие виды приемов соответствуют изображениям на рисунках 1а и 1б соответственно?



а)



б)

Рисунок 1

6. Приведенная на рисунке форма одежды должна быть выбрана:



- а) если в приглашении на торжественный прием был указан дресс-код White Tie;
- б) если в приглашении на торжественный прием был указан дресс-код Black Tie;
- в) если в приглашении на торжественный прием был указан дресс-код After Five (A5);
- г) если в приглашении на торжественный прием был указан дресс-код Semi Formal;
- д) если в приглашении на торжественный прием был указан дресс-код Ultra Formal.

7. Какой бокал может быть использован под шампанские вина:



8. Вы разрабатываете меню для торжественного приема, в котором (учитывая национальную специфику и пожелания Ваших гостей) будут подаваться только овощные, рыбные блюда и блюда из морепродуктов. Какой напиток будет предпочтительнее использовать в качестве аперитива:

- а) сухое шампанское;
- б) полусладкое шампанское;
- в) белое сухое вино;
- г) красное сухое вино;
- д) коньяк;
- е) виски;
- ж) десертное вино.

9. Какие темы для бесед за столом на деловом приеме являются нежелательными:

- а) политика;
- б) религия;
- в) местные достопримечательности;
- г) национальная кухня.

10. Вам предстоит явиться на торжественный прием во фраке, согласно указанному в приглашении дресс-коду. Что несовместимо с такой формой одежды:

- а) брюки с одной шелковой полоской по бокам;
- б) брюки с двойными шелковыми полосками по бокам;
- в) черные лакированные туфли;
- г) наручные часы;
- д) карманные часы на цепочке;
- е) белый галстук-бабочка;
- ж) черный галстук-бабочка.

4. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся (защиты курсовой работы (проекта)) по дисциплине (модулю)

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.3)

1. Какие приборы следует поменять местами, чтобы сервировка стала правильной:



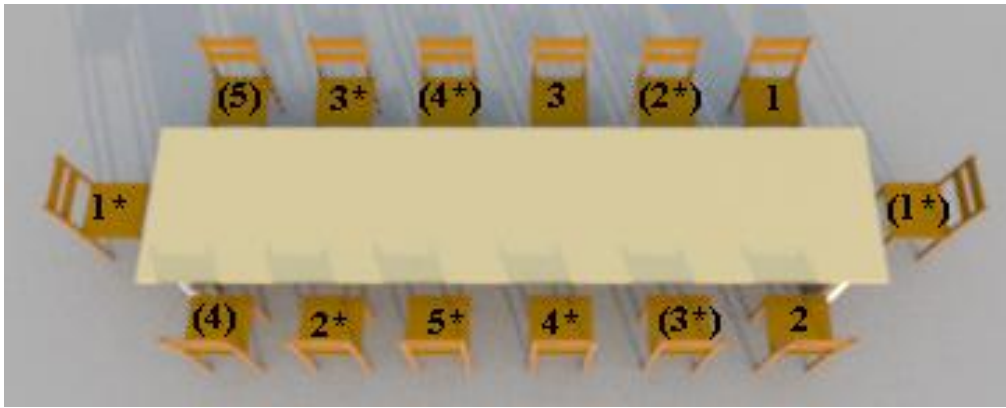
- а) закусочную и рыбную вилку;
- б) рыбную и столовую вилку;
- в) закусочную и столовую вилку;
- г) столовую ложку и закусочный нож;
- д) столовую ложку и рыбный нож;
- е) рыбный и закусочный нож?

2. На рисунке 3 представлено приглашение на торжественный прием. Прокомментируйте корректность приглашения. Все ли соответствует правилам?



Рисунок 3

3. Проанализируйте выполненную рассадку на торжественном приеме членов делегаций и приглашенных (1-5 – прибывшая делегация; 1*-5* - принимающая делегация; (1*) – хозяйка приема; (2*), (3*) и (4*) – приглашенные; женщины помечены цифрами в скобках). Какое(ие) правило(а) рассадки нарушено(ы):



- а) женщину не сажают с женщиной и на торцы стола, если там не сидят мужчины;
 - б) мужа никогда не сажают рядом с женой;
 - в) двух иностранцев из одной страны не сажают вместе;
 - г) самые непочетные места за столом занимают сотрудники своего учреждения;
 - д) на самых непочетных местах не должны сидеть женщины.
4. К какой категории сыров относится сыры, изображенные на рисунках 2а и 2б соответственно?



а)



б)

Рисунок 2

5. Разработайте схему рассадки на торжественном приеме (хозяин и хозяйка сидят по центру стола, напротив друг друга) членов делегаций и приглашенных лиц в составе:

Прибывшая делегация:

- 1 – глава делегации, руководитель организации;
- 2 – зам. по финансовым вопросам;
- (3) – зам по юридическим вопросам;
- (4) – главный технолог;
- 5 – переводчик.

Принимающая делегация:

- 1* – глава делегации, руководитель организации;
- 2* – зам. по финансовым вопросам;
- 3* – зам по юридическим вопросам;
- 4* – главный технолог;
- 5* – переводчик.

Приглашенные лица:

- (1*) – супруга главы принимающей делегации;
- (4₁*) – начальник отдела маркетинга;
- (4₂*) – начальник службы рекламы;
- 4₃* – начальник службы безопасности.
- 4₄* – сотрудник службы безопасности.
- 4₅* – сотрудник отдела рекламы.

6. Проанализируйте выполненную рассадку на торжественном приеме членов делегаций и приглашенных (1-5 – прибывшая делегация; 1*-5* – принимающая делегация; (1*) – хозяйка приема; 4₁*, (3*) и (4*) – приглашенные; женщины помечены цифрами в скобках). Какое(ие) правило(а) рассадки нарушено(ы):



- а) женщину не сажают с женщиной и на торцы стола, если там не сидят мужчины;
- б) мужа никогда не сажают рядом с женой;
- в) двух иностранцев из одной страны не сажают вместе;
- г) самые непочетные места за столом занимают сотрудники своего учреждения;
- д) на самых непочетных местах не должны сидеть женщины.

7. Разработайте схему рассадки на торжественном приеме (хозяин и хозяйка сидят на торцевых частях стола, напротив друг друга) членов делегаций и приглашенных лиц в составе:

Прибывшая делегация:

- 1 – глава делегации, руководитель организации;
- 2 – зам. по финансовым вопросам;
- (3) – зам по юридическим вопросам;
- (4) – главный технолог;
- 5 – переводчик.

Принимающая делегация:

- 1* – глава делегации, руководитель организации;
- 2* – зам. по финансовым вопросам;
- 3* – зам по юридическим вопросам;
- 4* – главный технолог;
- 5* – переводчик.

Приглашенные лица:

- (1*) – супруга главы принимающей делегации;
- (4₁*) – начальник отдела маркетинга;
- (4₂*) – начальник службы рекламы;
- 4₃* – начальник службы безопасности.
- 4₄* – сотрудник службы безопасности.
- 4₅* – сотрудник отдела рекламы.

...